

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN MINI MARKET  
(Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Di Mojosongo Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-syarat Guna  
Menempuh Jenjang Strata-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

**SULISTYO HENDRI WIGUNO**

**B 100 100 210**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## **PENGESAHAN**

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MINI MARKET (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Di  
Mojosongo Surakarta).**

Yang ditulis oleh :

**SULISTYO HENDRI WIGUNO**

**B 100 100 210**

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2014

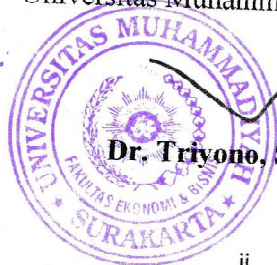

Pembimbing

  
**Dra. Mabruroh, MM**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
  
**Dr. Triyono, SE., M.Si**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417**  
**Surakarta – 57102**

---

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SULISTYO HENDRI WIGUNO**

NIRM : **10.6.106.0201416.500210**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINI MARKET  
(Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Di Mojosongo  
Surakarta)**”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2014

**(SULISTYO HENDRI WIGUNO)**

## **MOTTO**

**Memiliki sedikit pengetahuan namun dipergunakan untuk berkarya jauh lebih berarti daripada memiliki pengetahuan luas namun mati tak berfungsi.**

**(Kahlil Gibran)**

**Sesungguhnya Alloh tidak menilai bentuk tubuh dan parasmu , tetapi yang dinilai adalah niat, tujuan dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu.**

**(H.R. Muslim)**

**Sesulit apapun cobaan yang didapatkan, pasti akan ada jalan keluar untuk menyelesaikannya.**

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terimakasih atas segala rahmat-Nya yang telah ia berikan. Akan kepersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada :

- ❖ Ayah dan ibuku yang selalu memberikan kasih sayang tidak ternilai dan untaian do'a yang tiada henti selalu mengiringi langkahku.
- ❖ Adikku : Dwi yang selalu memberi keceriaan.
- ❖ Sahabat dan teman-temanku yang telah menemaniku selama ini dan yang selalu mendukungku.
- ❖ Almamaterku FE Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaiku Wr.Wb.*

Dengan mengucapkan rasa puji syukur alhammdulilah kami panjatkan kehadrat Allah SWT karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINI MARKET (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Di Mojosongo Surakarta)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono,SE.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. Mabruroh, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
5. Bapak Drs. Sujadi, MM. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Bapak dan ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Teman- teman ku semuanya, terimakasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di kampus ini.
8. Teman- teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi, terimakasih atas waktu, perhatian, saran, dan kritik.
9. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis selanjutnya. Masukan baik yang berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, Juli 2014

Penulis

Sulistyo Hendri Wiguno



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Jasa.....	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
3. Konsep Pemasaran .....	9
4. Kualitas Layanan .....	11
5. Kepuasan Konsumen.....	15

B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Pemikiran .....	19
D. Definisi Operasional Variabel.....	20
E. Hipotesis .....	22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	23
B. Populasi, Sampel , dan Teknik sampling .....	23
C. Data dan Sumber Data .....	24
D. Metode Pengumpulan Data .....	25
E. Teknik Pengukuran Data.....	25
F. Teknik analisis data .....	26
1. Uji Instrumen .....	26
2. Uji Asumsi Klasik.....	27
3. Uji Hipotesis .....	30

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	35
B. Analisis Data .....	37
C. Pembahasan.....	62

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	67

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel IV.2. Karakteristik Usia Responden .....	36
Tabel IV.3. Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	37
Tabel IV.4. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Tangibles.....	39
Tabel IV.5. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Reliability.....	40
Tabel IV.6. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Responsive ...	41
Tabel IV.7. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Assurance.....	42
Tabel IV.8. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Emphaty .....	43
Tabel IV.9. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel IV.10. Hasil Realibilitas .....	45
Tabel IV.11. Hasil Pengujian Normalitas .....	47
Tabel IV.12. Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	48
Tabel IV.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel IV.14. koefisien Regresi dan Standard Error Variabel Penelitian .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Pemikiran.....	19

## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mini market ( studi kasus pada konsumen indomaret di Mojosoongo surakarta). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan secara individu (parsial), secara serentak (simultan), dan mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indomaret Di Mojosoongo Surakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sebanyak 100 responden yang didapat dari hasil kuisisioner yang diberikan kepada konsumen indomaret di Mojosoongo dengan menggunakan metode *simple random sampling* yang terdiri atas 6 variabel yakni *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan kepuasan konsumen. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS*.

Dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan hasil bahwa semua variabel kualitas layanan yang terdiri dari *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* baik secara individu (parsial) dan secara serentak (simultan) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Pada analisis regresi linier juga diketahui bahwa variabel *tangibles* yang memiliki pengaruh paling dominan yang ditunjukkan bahwa beta sebesar 0,396, variabel *reliability* sebesar 0,163, variabel *responsiveness* sebesar 0,163, variabel *assurance* sebesar 0,166, dan variabel *empathy* sebesar 0,130. Sedangkan pada uji asumsi klasik tidak ditemukan masalah pada semua uji model yakni uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

Kata kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Kepuasan Konsumen*